

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0595

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Jan Zegers Hypotheken B.V., gevestigd te Veenendaal, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor het verkrijgen van een verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening bij zijn geldverstrekker. Het traject heeft niet tot de gewenste financiering geleid en de consument heeft zich over het traject bij de adviseur beklagd waarna de adviseur bij wijze van tegemoetkoming de helft van de advieskosten heeft kwijtgescholden. In de procedure bij Kifid heeft de consument een aanvullende schadevergoeding gevorderd voor de (resterende) advieskosten en de kosten voor de taxatie. De adviseur heeft de stellingen van de consument niet voldoende betwist en de commissie heeft de vordering van de consument toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 juli 2023. Aan de hoorzitting namen deel de consument en de adviseur.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies en de adviseur is tevens niet-bindend aangesloten bij Kifid. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In december 2022 heeft de consument contact opgenomen met de adviseur. De consument wenste zijn hypothecaire geldlening bij zijn geldverstrekker te verhogen voor de verduurzaming van zijn woning. De consument had elders een krediet uitstaan.

Dit krediet moest voortgezet worden; bij voorkeur meegefinancierd worden in de aanvraag. Tijdens het gesprek heeft de adviseur de financiële situatie van de consument geïnventariseerd.

- 2.2 De adviseur heeft een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft op 16 januari 2023 een renteaanbod uitgebracht. Daarin stond als voorwaarde opgenomen dat het krediet dat de consument elders aanhield, afgelost moest worden. Dit was niet in lijn met de wensen en mogelijkheden van de consument. De adviseur heeft hierover gebeld met de geldverstrekker en dit zou worden aangepast.
- 2.3 Op 17 januari 2023 heeft de adviseur een opdrachtbevestiging aan de consument gestuurd waarin staat:

*'U verzocht ons om de navolgende werkzaamheden voor u te verrichten:
[naam en nummer hypothecaire geldlening] € 23.295,- annuïteitenhypotheek, rentevast 20 jaar, looptijd 20 jaar, rente 4,45% waarvan € 20.500,- in duurzaamheidsdepot.*

*Verder blijft de bestaande hypotheek [naam en nummer] ongewijzigd doorlopen.
Voor verdere details verwijzen wij u naar het renteaanbod van [naam geldverstrekker] d.d. 16-01-2023.*

Dit betreft een onderhandse hypotheekverhoging. U hoeft dus niet naar de notaris. Voor onze werkzaamheden hebben wij op 01-12-2022 € 1.995,- afgesproken. Taxatiebureau [naam] brengt bij u € 800,- in rekening.'

- 2.4 Op 18 januari 2023 is een rentevoorstel uitgebracht waarbij de consument het elders aangehouden krediet niet hoefde af te lossen. In het rentevoorstel staat voorts:

*'Om uw aanvraag definitief te kunnen verwerken hebben wij de onderstaande documenten nodig.
(...)
een inkomensverklaring ondernemer van [naam consument]'*

- 2.5 De adviseur heeft de consument hierover als volgt bericht:

'De [naam krediet] van € 18.000,- oversluiten bij [naam geldverstrekker] lukt niet i.v.m. te laag pensioeninkomen.

*Wat wel lukt en daarvan ontvang je het zojuist ontvangen gewijzigd renteaanbod:
(.....)*

*Hierboven betaal je nog de kosten van de inkomensverklaring zelf.
de [naam krediet] van € 18.000,- kan er dan gewoon naast blijven lopen.'*

- 2.6 De consument heeft gereageerd dat hij akkoord is met het voorstel en vraagt vervolgens: 'NB: wat kost zo'n inkomensverklaring en hoe kom ik daaraan?'

2.7 Op 23 januari 2023 heeft de adviseur de geldverstrekker als volgt bericht:

'[naam firma] heeft aan [consument] medegedeeld, dat hij minimaal twee jaarstukken dient in te leveren. Omdat dit de eerste facturen zijn, kan hij hieraan niet voldoen.

Dit zou ruim voldoende moeten zijn om het tekort van € 90,- per maand op pensioen te compenseren.'

2.8 Op 2 februari 2023 heeft de geldverstrekker de adviseur bericht dat zonder Inkomensverklaring het ondernemingsinkomen van de consument niet kan worden meegewogen in de beoordeling en de aanvraag zal worden afgewezen. De financiering kan wel verstrekt worden als de consument het elders aangehouden krediet aflost. Dit was voor de consument geen optie en de aanvraag is geannuleerd.

2.9 De adviseur heeft de consument nadien de factuur voor zijn werkzaamheden gestuurd. Op de factuur staat:

'Wegens werkzaamheden i.v.m. onderhandse verhoging van uw [naam en nummer geldlening].

In eerste instantie mocht de elders lopende persoonlijke lening van [naam medewerker geldverstrekker] ernaast blijven lopen. Na de tweede beoordeling van uw dossier eist [geldverstrekker] dat de persoonlijke lening vooraf toch door [naam consument] wordt ingelost. Hieraan wenst u niet te voldoen. En dat is uw goed recht. Dit komt door het niet kunnen aanleveren van de [naam firma] inkomensverklaring. Hierdoor heeft u inkomenstekort op pensioendatum.

Wij zijn samen vanmiddag 50% van € 1.995,- is € 997,50 overeengekomen.

TE BETALEN €997,50'

2.10 De consument heeft het hiervoor genoemde bedrag voldaan net als de nota van de taxateur ad € 800,-.

2.11 De consument heeft zich bij de adviseur beklaagd over het traject. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument heeft gevorderd dat de adviseur zijn kosten van totaal € 1.797,50 vergoedt, welk bedrag ziet op de door de consument betaalde (resterende) advieskosten ad € 997,50 en de kosten voor de taxatie ad € 800,-. Daartoe heeft de consument het volgende aangevoerd.

- 2.13 Begin december 2022 heeft de consument bij de adviseur aangegeven dat hij naast zijn hypothecaire geldlening een krediet heeft van € 18.000,- welke voortgezet dient te worden en welke hij het liefst meegefinancierd zou hebben in de verhoging van de hypothecaire geldlening. De consument stelt dat de adviseur deze informatie ten onrechte over het hoofd heeft gezien omdat dit niet terug kwam in het eerste renteaanbod en de adviseur dit ook niet in de aanvraag had benoemd.
- 2.14 Het overleggen van een Inkomensverklaring voor ondernemers zou de oplossing bieden voor het inkomenstekort om alsnog de gewenste financiering te verkrijgen. Op aanraden van de adviseur heeft de consument hiertoe de firma [naam firma] benaderd. De voorwaarde voor het verkrijgen van een Inkomensverklaring was echter dat de consument (meerdere) jaarstukken kon overleggen. Dit kon de consument niet omdat zijn onderneming nog niet lang genoeg actief was. De consument stelt dat dit bij de adviseur bekend had moeten zijn en deze hem tijdig hiervoor had moeten waarschuwen. De consument was pas vanaf eind 2022 actief als zelfstandig ondernemer en dit heeft hij de adviseur verteld. Dit volgt ook uit het contract en de facturen die de consument aan de adviseur heeft gestuurd.
- 2.15 Op advies van de adviseur heeft de consument een taxatierapport op laten stellen. Achteraf was ook dit onnodig, want de aanvraag bleek sowieso niet haalbaar gelet op het inkomen, het uitstaande krediet en het feit dat de consument geen Inkomensverklaring kon overleggen. De consument is de dupe geworden van een stroperige, moeizame communicatie tussen de adviseur en de geldverstrekker en het traject had veel eerder beëindigd moeten worden zodat hij niet onnodig kosten had hoeven te maken. Dit verwijt hij de adviseur.
- 2.16 De consument heeft uiteindelijk met weinig moeite een duurzaamheidslening bij zijn gemeente kunnen afsluiten, zonder extra kosten en met een lagere rente. Hier had de adviseur hem ook op moeten wijzen, aldus de consument.

Het verweer van de adviseur

- 2.17 De adviseur heeft tegen de stellingen van de consument het volgende ingebracht. De consument heeft de adviseur per e-mailbericht van 30 november 2022 gevraagd de mogelijkheden voor een verhoging van de hypothecaire geldlening bij de huidige geldverstrekker te onderzoeken, ten behoeve van verduurzaming van de woning. De adviseur heeft stukken bij de consument opgevraagd en een aanvraag bij de geldverstrekker ingediend. Ook had hij hierover telefonisch contact met de geldverstrekker.
- 2.18 Met betrekking tot het inkomen bleek al snel dat het pensioeninkomen net te laag was voor het verkrijgen van de gewenste financiering. Met de geldverstrekker is besproken dat door het laten opstellen van een taxatierapport kon worden aangetoond dat de Loan To Value van de woning onder de 50% blijft.

Als gevolg hiervan zou de geldverstrekker een werkelijke lastentoets uitvoeren, hetgeen gunstiger zou zijn voor de consument. Zo zou de consument het elders lopende krediet kunnen voortzetten. Na dit besproken te hebben met de consument is met zijn toestemming opdracht gegeven voor het doen van de taxatie.

- 2.19 De adviseur heeft de aanvraag ingediend en op 18 januari 2023 is een renteaanbod uitgebracht waarin staat dat de geldverstrekker een *inkomensverklaring ondernemer* vereist voor de beoordeling van de aanvraag. De consument zou hiervoor zorgdragen, zo is dat tussen partijen afgesproken volgens de adviseur. Het tekort was slechts € 1.080,- per jaar. Dit zou worden gecompenseerd door inkomsten uit de onderneming van de consument. Ter onderbouwing hiervan richting de geldverstrekker zijn in eerste instantie facturen van de onderneming van eind 2022 ingediend. De geldverstrekker nam daar echter geen genoegen mee.
- 2.20 De consument heeft geen Inkomensverklaring kunnen verkrijgen omdat hij op dat moment niet over de nodige jaarstukken beschikte. Hierdoor is de financiering niet tot stand gekomen. Dit ligt volgens de adviseur in de risicosfeer van de consument. Omdat de adviseur de gang van zaken zeer vervelend vond voor de consument heeft hij zijn nota gehalveerd. De consument gaf in eerste instantie aan dit netjes, redelijk en billijk te vinden. De taxatiekosten moest de consument in ieder geval maken ten behoeve van de aanvraag en dat was geen onderwerp van discussie. De consument kwam echter onverwacht hierop terug.
- 2.21 De adviseur had niet voorzien dat de consument geen Inkomensverklaring zou krijgen. De onderneming van de consument stond vanaf 1 augustus 2019 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en het inkomenstekort vanaf pensioendatum was zo gering dat hij mede gelet op het tarief en de branche waarbinnen de consument als zelfstandige werkzaam is mocht uitgaan van een positieve beoordeling van dat inkomen door de geldverstrekker.
- 2.22 Gelet op de werkzaamheden van de consument zowel in loondienst als uit onderneming mocht van hem meer inhoudelijke kennis worden verwacht ten aanzien van de vereisten voor een Inkomensverklaring en het aanvragen van een duurzaamheidslening bij de gemeente, aldus de adviseur.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt in de kern de vraag voor of de adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen en hij gehouden is een (aanvullende) vergoeding te betalen aan de consument. De commissie is van oordeel dat de klacht gegrond is en zal dat hiernavolgend toelichten.

Norm voor het handelen van hypotheekadviseurs

3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.

Het oordeel van de commissie

- 3.3 De schade die door de consument is gevorderd vindt uiteindelijk haar grondslag in de vraag of de adviseur rekening moest houden met de omstandigheid dat de consument geen Inkomensverklaring zou kunnen verkrijgen. Voor de commissie is komen vast te staan dat vóór het ondertekenen van de overeenkomst van opdracht voor partijen duidelijk was dat een taxatierapport benodigd was voor de aanvraag en dat het pensioeninkomen van de consument niet toereikend was voor de gewenste financiering. Er was sprake van een tekort van € 1.080,- op jaarbasis. Tussen partijen is ook besproken dat de consument een onderneming heeft waar hij inkomen uit verkrijgt. De consument heeft hiertoe 2 facturen naar de adviseur gestuurd. Een van eind november 2022 en een van december 2022. Daarnaast heeft hij hem een overeenkomst van opdracht toegestuurd met als startdatum 23 november 2022.
- 3.4 Voor de commissie is ook komen vast te staan dat de noodzaak van een Inkomensverklaring en de criteria daarvoor bij de adviseur bekend waren vóór het ondertekenen van de overeenkomst van opdracht door partijen. De adviseur heeft verklaard dat hij dit met de consument heeft besproken en dat de consument heeft toegezegd dat hij zorg zou dragen voor een Inkomensverklaring zodat de financiering doorgang kon vinden. Deze stelling is door de consument betwist. De consument heeft ter onderbouwing hiervan gewezen op de e-mailcorrespondentie met de adviseur van 18 januari 2022, zie overwegingen 2.5 en 2.6. Daarin vraagt de consument aan de adviseur hoe hij aan een Inkomensverklaring komt en wat dat kost.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.5 Nergens uit volgt de door de adviseur gestelde toezegging van de consument. Gelet op deze omstandigheid kan het verweer van de adviseur niet worden gevolgd. Uit de stukken blijkt immers de onbekendheid van de consument met een dergelijke verklaring. De adviseur is daarmee uitgegaan van een onjuiste veronderstelling hetgeen tot schade bij de consument heeft geleid. De adviseur heeft naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval de op hem rustende verplichting, om de zorgvuldigheid te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht, geschonden. Nu de adviseur heeft aangevoerd dat *als* hij wist dat de consument niet voor een Inkomensverklaring zou kunnen zorgdragen hij het traject tijdig had gestaakt waarbij de consument geen advieskosten en geen taxatiekosten verschuldigd was geworden, bevestigt hij daarmee de schade van de consument.
- 3.6 De commissie acht de klacht van de consument deels gegrond en de vordering zal gelet op overweging 3.5 worden toegewezen.
- 3.7 Het klachtonderdeel van de consument dat inhoudt dat de adviseur hem had moeten wijzen op de mogelijkheid van een duurzaamheidslening van de gemeente acht de commissie ongegrond omdat dit geen onderdeel uitmaakte van de opdracht die aan de adviseur is verstrekt, zodat er geen grondslag is voor dit verwijt.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.797,50 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl